

Propozycja współpracy



# POZnan\* metropolia W KONTAKCIE



DLA WAS  
DLA NAS  
METROPOLIA  
W\* KONTAKCIE

# O nas

**Wypróbowany  
zespół**

*Wystarczy jeden  
telefon*

*12/24h*

*od 2009 r.*

*rok = milion  
rozmów*



# Bilet do informacji metropolitalnej



## Obsługa zgłoszeń

- \* Bezpłatne Usługi Senioralne
- \* Gospodarka Odpadami Komunalnymi
- \* Strefa Płatnego Parkowania
- \* Serwis Informacji Pasażerskiej

## Rezerwacja wizyt

- \* Sprawy Urzędowe
- \* Rejestracja do Poznańskiego Ośrodka Specjalistycznych Usług Medycznych
- \* Rezerwacja biletów na wydarzenia kulturalne dla Seniorów
- \* Akcje profilaktyki zdrowotnej

## Automatyzacja usług

- \* Chatbot dostępny dla klientów całodobowo
- \* Wirtualna asystentka
- \* Bot do rezerwacji wizyt
- \* Automatyczna asystentka udzielająca informacji np. w sprawie zaległości w podatkach i opłatach lokalnych

## Usługi informacyjne

- \* Badania opinii respondentów i konsultacje społeczne
- Udzielanie informacji z zakresu administracji publicznej (ponad 50 obsługiwanych tematów w UMP i Miejskich Jednostkach Organizacyjnych)
- \* Akcje informacyjne

# Obsługa w języku ukraińskim

Ponad **200 000**  
odebranych połączeń

**760** tłumaczeń



**POZnan\*** KONTAKT  
linia miasta

luty 2022 - wrzesień 2023

**Wortal ukraińskojęzyczny**  
**Kanał na Telegramie**



**Prawie 50 000** osób umówionych  
do punktów pomocy  
humanitarnej

**POZnan\*** KONTAKT  
linia miasta

# Pierwsza linia kontaktu w sprawie dystrybucji tabletek z jodkiem potasu

**Dyżur telefoniczny związany z możliwością wystąpienia  
w Polsce zagrożenia radiacyjnego**

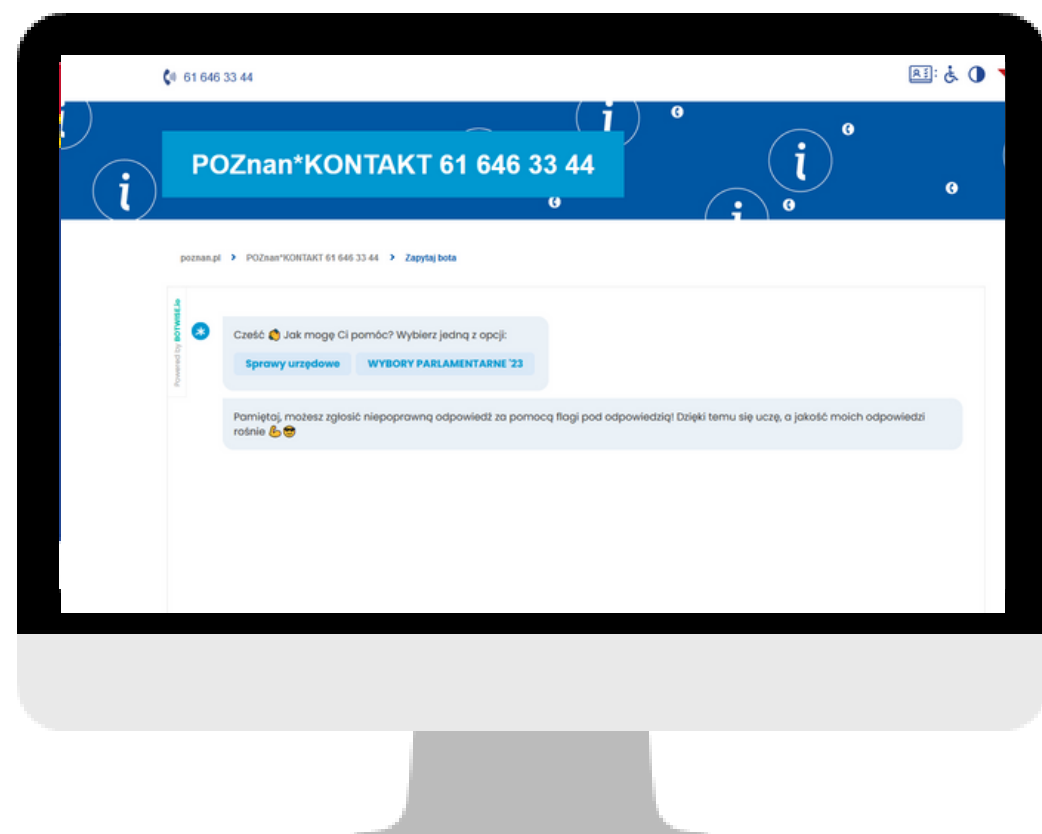


**Informujemy:**

- **jak zachować się w sytuacji ewentualnego zagrożenia**
- **gdzie znajduje się najbliższy punkt dystrybucyjny**
- **o zasadach postępowania w przypadku realnego zagrożenia**



# Wspierają nas roboty



**3,00 PLN**

Średni koszt obsługi  
1 klienta - Broker PK

**1,27 PLN**

Średni koszt obsługi  
1 klienta - Voicebot

x2 tańszy

x3 więcej  
obsłużonych  
klientów

## Efektywność rozwiązań voicebotowych

Rezerwacja wizyt w UMP za  
pośrednictwem Biura Poznań Kontakt  
(okres 08.05-01.08.2023 r.)

**15199**

Liczba przeprowadzonych  
rozmów SG - rezerwacje

**9737**

Liczba przeprowadzonych  
rozmów Voicebot\*

**2:27**

Średni czas obsługi  
Broker

**1:41**

Średni czas obsługi  
Voicebot\*

Nasza propozycja: **współdzielenie subskrypcji**



\*funkcjonowanie Voicebota:  
• 08.05 - 08.06 - g. 16:00-20:00  
• 09.06 - 09.07 - g. 7:30-12:00  
• 10.07 - 01.08 - g. 12:00-16:00

**POZnan\***KONTAKT  
linia miasta

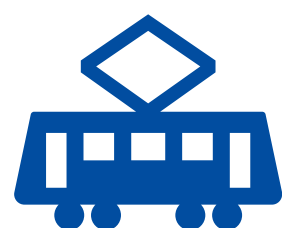
# Możliwości współpracy - przykłady



Gmina Luboń - przyjmowanie zgłoszeń w ramach projektu “Złota Rączka dla Senior”



Gmina Mosina oraz Szamotuły - Strefa Płatnego Parkowania, np. awarie parkomatów



Wszystkie gminy- usługa informacyjna w zakresie transportu indywidualnego i zbiorowego



Wszystkie gminy - usługa informacyjno-zgłoszeniowa w zakresie Gospodarowania Odpadami

# Zarządzanie, koordynacja, supervising

**możliwość generowania statystyk i raportów  
w zakresie odbieralności, liczby i czasu połączeń**

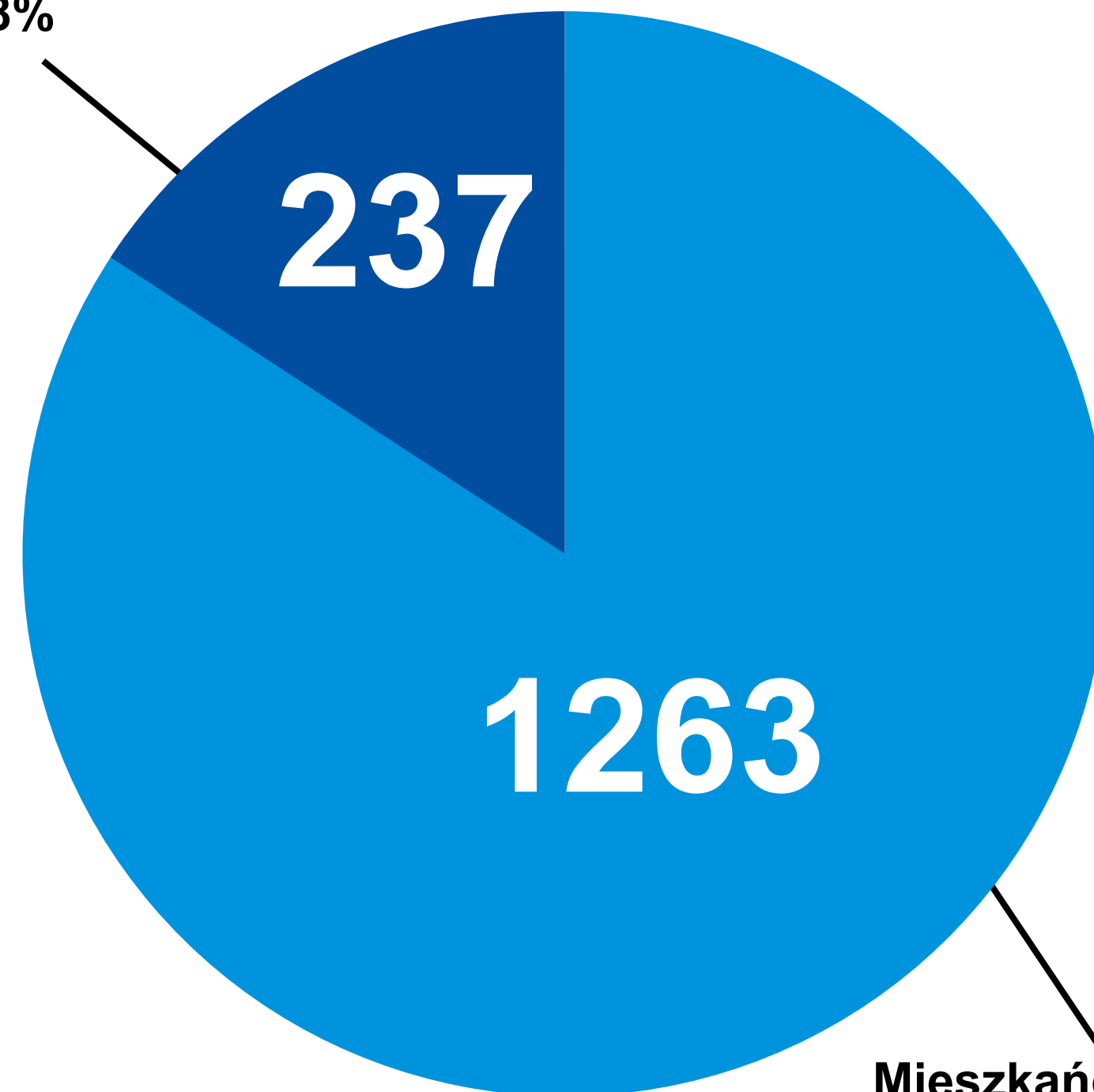
**bieżący monitoring zainteresowania klientów  
określonym tematem**

**wsparcie procesu analizy i projektowania  
nowych usług dla mieszkańców**



# Kogo obsługujemy

Klienci spoza Poznania  
15.8%



Mieszkańcy Poznania  
84.2%

# Zaufali nam

POŻUM

\*mopr  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie

\*ztm  
Zarząd Transportu Miejskiego

\*pcś  
Poznańskie Centrum Świadczeń

\*cis  
Centrum Inicjatyw Senioralnych

POZnań\*

 Biblioteka  
Raczyńskich

\*zdm

\*zkzi



\*zzm  
Zarząd Zieleni Miejskiej

\*posir



Konsulat Generalny Ukrainy we Wrocławiu

POZnań\* KONTAKT  
linia miasta

# Ankieta

**POZnań\***  
metropolia

**POZnań\***

**Współpraca Metropolii Poznań z Biurem Poznań Kontakt**

Ankieta internetowa

**Wyślij** →

W celu umożliwienia nam dostosowania oferty  
w pełni do Państwa potrzeb,  
uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety .



# Dziękujemy



**ul. Jana Matejki 50**

**60-770 Poznań**

**pk@um.poznan.pl**

**[www.poznan.pl/mim/kontakt/](http://www.poznan.pl/mim/kontakt/)**

